

APPLIQUER LES TECHNIQUES EFFICACES DE RELATION CLIENT EN FACE À FACE

Thème : Développer votre Relationnel Client



Tous les intervenants ayant un contact direct avec la clientèle doivent maîtriser les techniques et outils de l'entretien en face à face avec les différents interlocuteurs (demandeur de logement, locataire, ...) afin de répondre aux attentes de manière pertinente et positive.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Déterminer les enjeux de la communication en face à face
- ✓ Identifier les phases de l'entretien en face à face
- ✓ Distinguer les différentes techniques de la communication en face à face
- ✓ Appliquer les outils de la communication en face à face
- ✓ Comprendre les motivations et les freins à la relation clientèle
- ✓ Apporter une réponse pertinente à l'interlocuteur

PROGRAMME / CONTENU

La communication et l'outil téléphonique

- Comprendre la communication interpersonnelle
- S'adapter à son interlocuteur
- Appréhender les avantages et contraintes du média téléphonique

Les phases de l'entretien téléphonique

- Comprendre les différentes étapes de l'entretien
- Les clés du succès de chaque étape
- L'importance des échanges et la place du client

Les techniques de la communication téléphonique

- Pratiquer l'écoute active
- Savoir développer un questionnement efficace
- Développer la reformulation comme levier de la communication
- Savoir être directif sans être agressif

Les outils de la communication téléphonique

- Comprendre et utiliser son atout « voix » (élocution, respiration, débit, ...)
- Adapter sa posture et ses attitudes à la relation clientèle en face à face



POUR QUI ?

Toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation clientèle.



LES + PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports didactiques et méthodologiques.
- Formation par l'action : mises en situation variées et simulations d'entretiens.



DURÉE

2 jours



ALLEZ PLUS LOIN

- Un suivi individuel en situation par du coaching personnalisé avec un accompagnement sur mesure.
- Module "Renforcer vos talents en Relation Client par du coaching/suivi"
- Module "Gérer les contacts difficiles, gérer son stress, désamorcer les conflits".

